

## Editorial

*Liebe Leserin, lieber Leser*

*Haben Sie ein mulmiges Gefühl, wenn Sie am ersten Arbeitstag nach den Ferien Ihre Mailbox am Arbeitsplatz öffnen? Oder kann es die böse Überraschung einer Nachrichten-Sturzflut gar nicht geben, weil Sie auch in den Ferien laufend Mails abgearbeitet haben? Wie viele Phasen in einem Tag oder einer Woche gibt es, in denen Sie bewusst und ohne schlechtes Gewissen nicht online erreichbar sind? Solche Fragen beschäftigen heute die Arbeitswelt, die Gesundheitsförderung und die medienpsychologische Forschung. Der diesjährige 25. Zürcher Präventionstag vom 14. März zum Thema «Stress beginnt im Alltag. Prävention auch.» hat gezeigt, dass Stress ein aktuelles Thema ist. Tagungsreferate bilden die Grundlage der ersten acht Artikel im vorliegenden Heft. Stress verursacht nicht nur grosses persönliches Leid, sondern auch enorme krankheitsbedingte Kosten, deshalb gewinnt Stressprävention an Bedeutung.*

*Neue Medien erleichtern und beschleunigen das Arbeiten und die Kommunikation im Beruflichen und Privaten und werden dadurch zu einem potenziellen Stressfaktor. Es wird nach einer neuen Kommunikationskultur gerufen, Wellnesshotels in den Bergen versprechen z.B. garantiert internetfreie Ferien. Unternehmen entwickeln*

*Strategien, wie man die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden managen will. Es gibt erste Hinweise aus der Forschung, dass nicht allen Menschen dieselbe Umgangsweise mit den digitalen Medien hilft, um Stress zu vermeiden. Für die einen ist es besser, auch in den Ferien oder am Wochenende mal zwischendurch in die berufliche Mailbox zu schauen, für andere wäre das der Anfang vom Ende der Erholung. Wichtig ist, den eigenen, zur Persönlichkeit passenden Stil des Umgangs mit neuen Medien zu finden.*



*Unternehmen, Schulen und Lebensgemeinschaften sind herausgefordert, verschiedene Umgangsformen mit der digitalen Erreichbarkeit oder der Kommunikation via sozialen Netzwerken zu erproben und dabei auszuhandeln, welche Formen für das Wohlbefinden der Einzelnen und die Kommunikation nach innen und aussen am besten geeignet sind. So kann Stress vermieden oder reduziert werden.*

**Prof. Dr. phil. Daniel Süss**  
Zürcher Hochschule für Angewandte  
Wissenschaften, Zürich

# Stress und Stressbewältigung durch neue Medien

**Neue Medien, welche via Internet und Telekommunikationsnetzen den Menschen permanent eine Fülle von Nutzungsoptionen eröffnen, sind zu einem Stressfaktor im Alltag geworden. In welchen Formen und unter welchen Bedingungen tritt medienbezogener Stress auf? Wie kann dieser Stress bewältigt werden, und wie können neue Medien zur Stressreduktion genutzt werden?**

## Permanente Erreichbarkeit

Permanente Erreichbarkeit via E-Mail, SMS, WhatsApp, Twitter und anderen Kommunikationsdiensten verwischt schon bei Kindern und Jugendlichen die Grenzen zwischen Freizeit und Schulzeit, zwischen der funktionalen Abgrenzung verschiedener Lebensräume und Aufenthaltsorte und erzeugt so die Notwendigkeit, Kommunikationserwartungen neu zu definieren. Heranwachsende erleben die Erwartung, dass man sofort auf eine



Nachrichte reagieren muss, oft als Stressfaktor. Eine verzögerte Antwort wird bereits als negative Beziehungsbotschaft interpretiert. Menschen mit Anzeichen zu medienbezogener Verhaltenssucht (ca. 5%) halten es schlecht aus, nicht sofort auf eine Nachricht reagieren zu können oder nicht zu wissen, was ihrem Avatar (virtueller Stellvertreter des Spielers) in einer Online-Spielumgebung geschieht,

während sie offline sind. Hat man das Smartphone zu Hause vergessen oder darf es in der Schule oder in den Ferien nicht benutzen, entsteht Stress, weil man sich ständig fragt, was im sozialen Netz vor sich geht und was man alles verpasst. Medien-Multitasking nimmt zu, um die Zeit zu verdichten. Dabei entstehen leichter Missverständnisse und die Aufmerksamkeit wird seltener fokussiert. Zahlen aus der US-amerikanischen GENERATION M2-Studie (Rideout et al., 2010) zeigen, dass der Anteil an Multitasking bei der Mediennutzung zwischen 1999 und 2009 von 16% auf 29% zugenommen hat.

## Digitale Erreichbarkeit managen

Mobile Kommunikationsgeräte verwischen die Grenzen zwischen Berufs- und Privatleben zunehmend. Berufliche Kommunikation findet häufiger in privaten Settings statt und gleichzeitig gibt es mehr private Kommunikation während der Arbeitszeit. Die vielen Vorteile, privat und beruflich mobil erreichbar zu sein, auch mal von zu Hause aus ungestört zu arbeiten, schnell an Informationen zu gelangen und von überall her auf Daten zugreifen zu können, sind unbestritten. Der Home-Office-Day fördert aktiv das mobile Arbeiten von unterwegs oder zu Hause aus und fand 2014 zum fünften Mal statt. Die Initiative wird von Unternehmen wie SBB und Microsoft getragen, von zahlreichen Politikerinnen und Politikern unterstützt und kommt einem Bedürfnis von Arbeitnehmenden entgegen, die gerne zwischendurch mobil arbeiten: Weil sich Pendelzeit so produktiv nutzen lässt, sich Beruf und Familie besser vereinbaren lassen oder volle Züge oder Staus zu Stosszeiten ab und zu vermieden werden können.

## Dilemma ständiger Online-Zugang

Die Schattenseiten sind Informationsüberflutung, Beschleunigung und eine

schwierigere Grenzziehung zwischen Freizeit und Arbeitszeit und allenfalls der wachsende Druck, von zu Hause oder unterwegs zu arbeiten, nicht weil es stets nötig wäre, sondern weil es möglich ist. Seit 1997 ist der Internetkonsum gemäss der repräsentativen ARD-ZDF-Onlinestudie von 76 auf 169 Minuten pro Tag angestiegen. Mit ein Grund dafür ist die exponentielle Zunahme an internetfähigen, mobilen Geräten wie Smartphones und Tablets. Messbar ist zudem die steigende Erwartung, dass E-Mail-Nutzerinnen und -Nutzer eine sofortige Antwort bzw. mindestens innerhalb eines Tages erhalten. In einer umfassenden deutschen Stress-Studie gaben 33% der befragten Erwerbstätigen an, unter Informationsüberlastung und ständiger Erreichbarkeit zu leiden. Bei den Bessergebildeten lag dieser Wert sogar bei signifikanten 41%. Firmen haben in den letzten Jahren begonnen, Regulierungen einzuführen, um allfällige gesundheitliche Konsequenzen wie Stress-Erkrankungen vorzubeugen. So hängt beispielsweise die Firma VW seit 2012 die Smartphones der Mitarbeitenden nach Feierabend vom Mail-Server ab. Die Blackberrys von VW-Mitarbeitenden können von 18.15 Uhr abends bis 7.00 Uhr morgens sowie an Feiertagen und Wochenenden keine E-Mails empfangen. Bei rund 3'500 Mitarbeitenden herrscht dadurch in der Freizeit berufliche Funkstille. Bei anderen Firmen kann man E-Mails während Abwesenheiten automatisch löschen lassen. Die meisten Firmen setzen jedoch auf Eigenverantwortung oder auf Weiterbildung des Managements.

In Schulen geht es bei Handyverboten während des Unterrichts oder gesperrten Social-Media-Seiten im Schulnetz darum, die Konzentration zu fördern. Andere Schulen setzen bewusst darauf, dass der Umgang mit dem ständigen Web-Zugriff auch in der Schule gelernt werden muss.

Potenziale der digitalen Medien im Alltag	
Risikopotenziale	Produktive Potenziale
Fremdbestimmte Zeit, Stress, Verhaltenssucht	Medienumgang als bewusstes Zeitmanagement im Suchen von Balance
Cybermobbing, Aggressivität, Angst, Depression	Stimmungsregulation, Coping in Stress-situationen
Konsum- und Konformitätsdruck	Sozial verortete Selbstgestaltung mit Hilfe der Medien
Verzerrungen im Selbst- und Weltbild	Vorteilhafte soziale Vergleiche, Gefühl der Zugehörigkeit
Auflösung von Identitätsgrenzen, zwanghaftes digitales Reputationsmanagement	Probephase für Identitätsentwürfe, Selbstreflexion und kreativer Selbstausdruck



Neben Home-Office-Days werden Off-line-Days ausgerufen und andere Aktionen, um auf individueller Ebene mit dem Dilemma der Vor- und Nachteile der ständigen Erreichbarkeit und des Onlinezugriffs umzugehen. Ferienregionen bieten Offline-Urlaub an, und die ersten Kliniken zur «digitalen Entgiftung» haben ihre Türen geöffnet.

Sozialer Vergleich

Soziale Netzwerke wie Facebook haben Menschen dazu animiert, ihre digitalen Selbstinszenierungen ständig zu pflegen und zu überwachen. Man vergleicht das eigene Online-Profil, Statusmeldungen und andere Publikationen aus dem persönlichen Alltag mit den Auftritten anderer Menschen. Der soziale Vergleich wird dadurch immer einfacher: Wer hat wie viele Freunde, wie viele Follower, wie viele Likes? Wer hat wen an welchen tollen Orten getroffen? Dies birgt die Gefahr, in eine «Facebook-Depression» zu fallen, weil das Leben der Anderen immer so viel bunter und fröhlicher erscheint als das eigene Leben. Wer selbst häufig Statusmeldungen versendet und bei Freunden Nachrichten platziert, wird sich eher positiv und sozial integriert wahrnehmen.

Digitales Reputationsmanagement bedeutet, dass Menschen immer wieder prüfen, was über sie im Netz veröffentlicht worden ist und ob diese Aussagen und Bilder dem Selbstbild entsprechen, das sie von sich vermitteln wollen. Die besorgte Suche nach allenfalls unvorteilhaften Aussagen kann in die Angst vor Cybermobbing münden.

In der JAMES-Studie (Willemse et al., 2012, ZHAW) wird deutlich, dass knapp

die Hälfte der Schweizer 12- bis 19-jährigen Jugendlichen, welche ein Facebook-Profil haben, mit mehr als 300 Freunden vernetzt sind. Dies gilt als Risikofaktor für ängstliche soziale Vergleiche.

Präventionsansätze

Im Umgang mit diesen Stressfaktoren sind soziale Kompetenz, Selbstkompetenz und Medienkompetenz gefordert. Persönlichkeitsmerkmale wie «Sensation Seeking» und mangelnde Impulskontrolle können die Problemlagen verschärfen. Ein bewusster Umgang mit solchen Tendenzen kann entwickelt werden. Familien, Schulen, Arbeitsteams und Freundesgruppen können miteinander aushandeln, welche Formen der Erreichbarkeit erwartet werden und wie man Phasen ohne Nutzung neuer Medien einplanen kann. Eine Kultur der sparsamen, ausgewählten Kommunikation und der erlaubten oder sogar erwünschten Phasen der «Nicht-Erreichbarkeit» fördern Erholung, Aufmerksamkeitsfokussierung und Kreativität. Medien können zur Entspannung genutzt werden, indem sie zur Stimmungsregulierung («Mood Management») eingesetzt werden oder zur ritualisierten Markierung von Übergängen zwischen verschiedenen Zeitabschnitten (Freizeit/Arbeitszeit) oder Rollenübernahmen (Privatperson, Elternrolle, Berufsrolle, etc.).

Da die neuen, digitalen Medien und insbesondere die Nutzungsoptionen der sozialen Medien noch neu sind für unsere Gesellschaft, muss sich eine adäquate Form der Nutzung erst noch etablieren. Fachpersonen der Gesundheitsförderung, der psychologischen Lebensberatung und der Medienbildung können dabei Unterstützung bieten.

Braucht es zur Prävention gesundheitlicher Risiken Regulierungen der Erreichbarkeit in Unternehmen, Schulen und auf individueller Ebene? Wenn ja, welche? Wer ist verantwortlich für allfällige gesundheitliche Risiken der «Always-on-Gesellschaft»? Antworten auf diese Fragen werden derzeit gesellschaftlich ausgehandelt ●

*Sarah Genner, lic. phil.*  
Forschungsschwerpunkt  
Medienpsychologie  
sarah.genner@zhaw.ch

*Prof. Dr. phil. Daniel Süß*  
Leiter Abt. Studium & Forschung  
daniel.suess@zhaw.ch

Beide: Zürcher Hochschule für  
Angewandte Wissenschaften  
Departement Angewandte Psychologie  
Pfingstweidstr. 96, Postfach 707  
8037 Zürich  
www.psychologie.zhaw.ch

Tipps zum Umgang mit «Always-on»

**Stop Phubbing!** «Phubbing» ist zusammengesetzt aus «phone» und «snubbing» und bezeichnet die unhöfliche Angewohnheit, sich mit dem Handy zu beschäftigen, während man die Menschen um sich herum ignoriert.

**Kein Handy im Strassenverkehr!** Nicht nur Autounfälle, sondern auch Fussgängerunfälle haben wegen unachtsamer Handynutzung im Strassenverkehr messbar zugenommen.

**Einen Wecker kaufen.** Fast die Hälfte der Smartphone-User nutzt dieses als Wecker. Schlafstörungen nehmen zu, weil Wachliegende nachts surfen und die Bildschirmbeleuchtung wachhaltende Hirnrezeptoren anregt. Handy ausserhalb des Schlafzimmers aufladen und einen klassischen Wecker verwenden.

**Ab und zu E-Mail-Programm schliessen.** Wer häufig abgelenkt wird durch E-Mails während des Arbeitens: Mail-Programm bewusst schliessen und konzentriert arbeiten.

**Technische Blockaden.** Wem es sehr schwer fällt, bei Arbeiten, die Konzentration erfordern, auf das Internet zu verzichten, kann sich technische Blockaden einrichten, z.B. Freedom (macfreedom.com) oder Offtime (offtime.co).

**Konsequenten E-Mail-Urlaub machen.** Auch wenn die beruflichen Mails auf dem Smartphone verfügbar wären: Keine Arbeitsmails im Urlaub. Im Autoreply steht nicht die eigene Handy-Nummer. Eine Stellvertretung organisieren.

**Erreichbarkeit explizit ansprechen.** Im Team und unter Freunden und Familie das Thema besprechen. Führungspersonen können ihrem Team klar kommunizieren: «Auch wenn ich samstags ein Mail verschicke, dann erwarte ich bis am Montag keine Antwort.» Oder: «Im Urlaub muss niemand Mails lesen. Wir organisieren Stellvertretungen für Abwesenheiten.»

**Nein sagen lernen.** Wer sich für unersetzbar hält, zu viel Verantwortung übernimmt oder nach Perfektion strebt, ist gefährdeter, in eine ungesunde Spirale zu geraten, die durch ständiges Mail-Checken auf dem Smartphone oder telefonische Erreichbarkeit noch verstärkt wird.

**Phone Stacking.** Ein Spiel, das besonders für ein Abendessen im Restaurant oder einer Bar mit passionierten Smartphone-Usern geeignet ist: Alle Anwesenden legen ihre Handys auf einen Stapel. Wer als erstes unbedingt ans Handy muss, bezahlt die Rechnung.